

SWEDSECS DISCIPLINNÄMND

BESLUT 2020-12-21  
2020:70SwedSec Licensiering AB  
Licenshavaren**BESLUT**

Disciplinnämnden meddelar licenshavaren en varning.

**SKÄL**Bakgrund

Licenshavaren var vid tiden för de aktuella händelserna anställd som kundansvarig hos ett anslutet företag och innehavare av aktiv licens hos SwedSec Licensiering AB ("SwedSec"). Hans licens är numera vilande.

Företaget har anmält att licenshavaren vid ett stort antal tillfällen har underlåtit att uppfylla dokumentationsplikten i samband med bolånerådgivning samt haft allvarliga brister i sin kreditgivning.

Med hänvisning till företagets anmälan har SwedSecs disciplinutskott överlämnat ärendet till disciplinnämnden och föreslagit att licenshavarens licens tillfälligt återkallas.

*Företaget* har anfört i huvudsak följande:

Vid stickprov på 48 av licenshavarens under 2019 nyanslutna kunder (drygt 70) kunde företaget konstatera att det i samtliga fall saknades dokumenterad bolånerådgivning i företagets kund- och rådgivningssystem, vilket strider mot både externt och internt regelverk. Företaget har inte heller kunnat finna tillhörande affärssammanställningar i företagets kassamaterial vilket strider mot företagets instruktioner.

Företagets stickprov visade att 23 av de kontrollerade 48 kunderna hade fått bolån utbetalade utan att licenshavaren dokumenterat någon bolånerådgivning samt att vissa av de utbetalda krediterna fattats över hans kreditmandat samt saknade kredit-PM i enlighet med företagets regelverk. Andra fel som identifierades var utbetalning till pensionär med minuskalkyl och felaktigt inräknande av bidrag som inkomst vid kreditprövningen. Med anledning av detta gjordes ytterligare stickprov på licenshavarens kreditkvalitet vilket visade på liknande brister

där han beviljat lånelöfte till kunder utan fast anställning samt till studenter med studiestöd som inkomst.

Licenshavaren har arbetat i företaget sedan 2013 och dessförinnan många år i ett annat finansiellt institut. Han kan därför antas vara en erfaren bolånerådgivare, som har gedigen kunskap om de krav som ställs vid bolånerådgivning samt god kännedom om de regler som gäller för kreditgivning. Av företagets uppförandekod framgår bl.a. att det åligger varje medarbetare att i detalj lära sig de regler och procedurer som är relevanta för tjänsten och följa dessa regler. Företagets regelverk om dokumentation av bolånerådgivning är särskilt relevant för licenshavarens tjänst. Det framgår att varje kundmöte som innefattar rådgivning om bostadskrediter ska dokumenteras. Syftet är att ge en rättvisande bild av vad som förekommit vid rådgivningstillfället.

Licenshavaren har i ärendet framfört att hög arbetsbelastning och stress varit orsaken till underlåtenheten att dokumentera bolånerådgivning. Därtill menar han att företaget inte vidtagit några åtgärder för att hjälpa honom att följa företagets regelverk. Företaget är av motsatt uppfattning då det tydligt framgår i licenshavarens prestationsutvecklingsplan att han våren 2019 fick återkoppling att dokumentera samtliga bolåneaffärer. Han har således fått support i att dokumentera bolånerådgivning och hantera arbetsituationen på ett för honom lämpligt sätt. När det gäller den felaktiga hanteringen av kreditärenden är det helt irrelevant huruvida en kund är relaterad till en annan av företagets kunder. Kreditregelverket syftar till att säkerställa att företaget lever upp till ett fullgott kundskydd och det gäller samtliga kunder oavsett relation till annan kund.

Företaget kan således konstatera att licenshavaren underlåtit att uppfylla dokumentationsplikten i samband med bolånerådgivning, vilket strider mot både externt och internt regelverk. När bolånerådgivningen inte dokumenteras kan företaget inte verifiera att rådgivningen utförts på ett korrekt sätt, vilket har utsatt företaget för risk för ingripande av tillsynsmyndighet. Genom att licenshavaren i kalkyler lagt in inkomster som inte ska medräknas och tagit bort amortering i beräkningsunderlag har han överträtt sina kreditbefogenheter och fattat kreditbeslut som han inte har haft mandat för. Hade licenshavaren hanterat kalkylerna enligt regelverket så hade det gett minuskalkyler, vilket hade inneburit att beslut endast kunnat fattats i kreditdelegationen.

Allmänheten förväntar sig att företaget och dess licenshavare uppträder professionellt och etiskt samt följer gällande regler. Licenshavaren har genom sina upprepade överträdelser allvarligt åsidosatt vad som ålegat honom i tjänsten. Hans handlande har utsatt såväl företaget som kunder för ekonomiska risker och företaget för en risk att dess anseende skadas.

*Licenshavaren* har medgett att han i 23 ärenden haft brister i sin dokumentation och att han i ett fåtal fall felaktigt räknat in vissa inkomster i kalkylerna. Han har via sitt ombud anfört i huvudsak följande:

Han har arbetat som rådgivare på det aktuella kontoret sedan januari 2016 och i finansbranschen sedan 1999. Gruppen av rådgivare inom hans region har tillsammans ca 800 kunder, varav han har ca 380. En full kundstock består av ca 325–350 kunder. Under 2019 hanterade han över 100 bolåneärenden. Under hösten 2018 ökade av olika skäl arbetsbelastningen på hans kontor avsevärt. Den 1 januari 2019 trädde ett nytt regelverk avseende bolånerådgivning och dokumentationsplikt i kraft vilket innebar ett nytt arbetssätt för bl.a. rådgivarna. Dokumentationsplikten medförde att varje bolåneärende tog mycket mer tid i anspråk. Då regionen överlag hade en alltför låg andel dokumenterad bolånerådgivning under våren 2019 låg fokus på att öka dessa ärenden.

Han påpekade vid ett flertal tillfällen för sin chef, både vid enskilda samtal och i grupp, svårigheten med att uppfylla dokumentationsplikten med anledning av den höga arbetsbelastningen. Trots detta vidtogs inte några åtgärder för att förbättra hans möjligheter att följa regelverket kring dokumentation. Under våren 2019 hade han ca 570 kunder vilket får anses vara en mycket stor andel kunder. Även en kollegas sjukskrivning bidrog till att öka arbetsbelastningen. Därutöver har gruppen rådgivare haft stora arbetsmiljöproblem. Det har tydliggjorts i bl.a. medarbetarundersökningar och bidragit till att kollegor slutat sina anställningar. Även det påverkade hans arbetssituation.

I november 2019 informerade hans chef om att det fanns brister i hans arbete och att chefen skulle fundera över vilka åtgärder som skulle vidtas. De kom överens om att minska antalet kunder i kundstocken. Vid ett tillfälle i februari 2020 förklarade hans chef för honom att chefen lämnat en redovisning av hans brister vidare till HR för bedömning och åtgärd. Dagen därpå åkte chefen på semester och hänvisade honom till kontorschefen för eventuella frågor. Arbetsgivaren har inte vid något tillfälle före november 2019 påtalat för honom att utförandet av hans arbetsuppgifter varit så bristfälliga att de stred mot regelverket och kunde bli föremål för granskning av SwedSec, trots att chefen sedan början av 2019 varit medveten om att han och hans kollegor inte uppfyllt dokumentationsplikten till fullo.

I slutet av mars 2020 fick han vid ett möte med chefen, kontorschefen och en facklig representant ta emot en skriftlig varning på grund av det som anges i anmälan. Det är riktigt att han brustit i dokumentation i 23 ärenden. Bristerna i de påtalade ärendena har varit en följd av hög arbetsbelastning och bristande stöd i arbetet. I fråga om kreditärendena har de gällt kunder som på olika sätt varit relaterade till befintliga kunder. Han har redogjort för arbetsgivaren hur han resonerat. De tre kreditärendena utgjorde en mycket liten del av hans totala kundstock. I två av ärendena handlade det om okunskap då han aldrig tidigare hade hanterat liknande uppgifter hos företaget. Han agerade därför som han gjort på en tidigare arbetsplats, ett stort finansinstitut.

Han har inte haft för avsikt att göra fel utan snarare att göra ett så bra arbete som möjligt för både företaget och kunderna. Då hans chef inte vidtog åtgärder trots hans påpekanden, uppfattade han det som att det var viktigare att ha fokus på att behålla kunder. Hade han medvetandegjorts om vikten av att i stället prioritera bolånerådgivningen – och vad brister i

denna del kan leda till – hade han givetvis handlat annorlunda. Bristerna avseende bolånerådgivning är inte unika för honom utan är ett problem på gruppnivå, vilket tydligt framgick av statistiken för regionen inom detta område. Det var också något som diskuterades öppet inom arbetsgruppen.

Sedan augusti 2019 har han uppfyllt dokumentationsplikten till fullo. Han har därigenom visat att han förstår och respekterar regelverket. Han har aldrig tidigare under de 20 år som han arbetat i branschen varit föremål för disciplinåtgärder eller tillsägelser från arbetsgivaren om att han inte följt regelverk eller på annat sätt misskött sig. Tvärtom har han fått mycket uppskattning från tidigare chefer, kollegor och kunder. Han har alltid trivts med sitt arbete och känt att han kunnat bidra med sin kompetens och sin personlighet hos sina olika arbetsgivare. Att han hamnat i den här situationen är därför besvärande för honom. Han är medveten om bristerna under 2019 och han har vidtagit åtgärder för att detta inte ska hända igen. Han har prioriterat dokumentation i bolånerådgivningen och har uppdaterat sina kunskaper gällande kredithantering. Han har den kompetens som krävs för att vara licensierad hos SwedSec och kommer fortsättningsvis vara noga med att uppfylla kravet på regelefterlevnad och god etik vad gäller såväl interna som externa regelverk.

I den praxis som disciplinutskottet redovisat har varning meddelats vid liknande företeelser, utom i ett ärende (beslut 2020:33) där licensen tillfälligt återkallades. Till skillnad från det ärendet har det inte behövts upprepade påpekanden från arbetsgivaren i hans fall. Han har därigenom visat att han varaktigt kan följa företagets regelverk.

### Överväganden

Ingen av parterna har begärt muntlig förhandling.

Disciplinnämnden har tagit del av handlingarna i ärendet. Licenshavaren har genom sitt ombud skriftligt yttrat sig till nämnden.

Disciplinnämnden gör följande bedömning.

Genom företagets anmälan och licenshavarens erkännande får det anses klarlagt att han i 23 ärenden har underlåtit att dokumentera bolånerådgivning och att han därmed brutit mot företagets grundläggande dokumentationsregler för rådgivning kring bostadskrediter och företagets uppförandekod, vilka grundar sig på lag och Finansinspektionens regler. När bolånerådgivning inte dokumenteras kan företaget inte verifiera att rådgivningen utförts på ett korrekt sätt, vilket har utsatt företaget för risk för ingripande av tillsynsmyndighet. Licenshavarens underlåtenhet har, som företaget anför, även utsatt såväl företaget som kunder för ekonomiska risker och företaget för risk att dess anseende skadas. Licenshavaren har därutöver hanterat kreditärenden på ett felaktigt sätt, vilket inneburit att han överträtt företagets regler avseende kalkylkrav och kreditmandat.

Disciplinnämnden har i många tidigare ärenden understrukt vikten av att dokumentation av rådgivning sker på ett korrekt sätt; det gäller oavsett om det är fråga om investeringsrådgivning eller bolånerådgivning. Korrekt dokumentation från rådgivningstillfällen är en grundläggande förutsättning för att tillvarata kundskyddsintresset och även institutets intresse av att ha underlag vid kunders eventuella ifrågasättanden rörande vidtagna åtgärder från rådgivarens sida. Nämnden har även vid ett flertal tillfällen betonat vikten av att ett instituts medarbetare vid kreditgivning inte går utöver sitt mandat.

Licenshavaren har genom sina upprepade överträdelser allvarligt åsidosatt vad som ålegat honom i tjänsten. Hög arbetsbelastning kan inte i sig ses som en förmildrande omständighet. Licenshavaren har emellertid uppgett att han redan i början av 2019 gjort sin chef medveten om att han på grund av arbetssituationen hade svårigheter att uppfylla dokumentationskraven, men att det inte vidtogs några åtgärder i anledning av detta och att han därför utgick från att han kunde fortsätta som tidigare. Den av företaget återopade prestationsutvecklingsplanen ger inte underlag för någon säker slutsats om företagets reaktion på licenshavarens påpekanden. Disciplinnämnden utgår därför från licenshavarens uppgifter.

Licenshavaren har vidare uppgett att han nu, sedan hans chef informerat om hans brister, förstått allvaret och att han vidtagit åtgärder för att säkerställa regelefterlevnad framgent samt – vilket inte bestritts av företaget – att han sedan augusti 2019 uppfyllt dokumentationsplikten till fullo.

Även om licenshavarens överträdelser är allvarliga, finner disciplinnämnden mot bakgrund av vad som nu anförts att påföljden – om än med stor tvekan – kan stanna vid en varning.

På disciplinnämndens vägnar

Ann-Christine Lindeblad

I nämndens beslut har deltagit justitierådet Ann-Christine Lindeblad, bolagsjuristen Mats Beckman, civilekonomen Ragnar Boman, f.d. chefsjuristen Jan Persson och justitierådet Kristina Ståhl.